Visa & MasterCard Business

Mode d'emploi



La banque et l'assurance d'un monde qui change

Vous voici titulaire d'une carte Visa Business ou MasterCard Business. Félicitations !

Ce mode d'emploi reprend toutes les informations relatives à son bon fonctionnement et à son utilisation en toute sécurité. Vous pourrez ainsi apprécier le confort que votre carte vous apporte dans 80 000 points de vente en Belgique et 29 millions de commerces et de sociétés de services dans le monde.

Vous les reconnaîtrez facilement grâce aux logos Visa et MasterCard qu'ils affichent.





Table des matières



Que pouvez-vous faire avec votre carte ?

Payer en Belgique et à l'étranger

Votre carte Visa ou MasterCard Business vous permet de payer vos achats dans plus de 80 000 points de vente en Belgique et plus de 29 millions de commerces et de sociétés de services répartis dans plus de 170 pays : un hôtel pendant un voyage d'affaires, un repas avec un fournisseur dans un restaurant en espagnol, les péages autoroutiers en France ou une note de taxi à Amsterdam. Même via l'internet.

Deux façons de signer

En fonction du terminal utilisé par le point de vente, vous signez votre transaction :

- soit en introduisant votre code secret et en appuyant sur la touche OK ;
- soit en signant manuellement le ticket que vous présente le commerçant.

Vérifiez bien le montant et la devise de la transaction avant de signer. Ensuite, conservez vos tickets, afin de pouvoir contrôler votre relevé mensuel de dépenses.

Pour certains montants limités, aucune signature n'est nécessaire (péages, certaines cabines téléphoniques...).

Payer à distance

Par correspondance

Pour des achats par correspondance, il vous est parfois demandé de renvoyer signé un coupon sur lequel vous inscrivez votre numéro de carte et sa date d'échéance. Ceci permet à l'entreprise d'enregistrer votre paiement. Il apparaîtra sur votre relevé de dépenses mensuel.

Conseil : gardez toujours une copie du coupon ainsi complété avant de le renvoyer, comme preuve de votre commande. Ne communiquez jamais votre code secret !

Par téléphone

Certaines sociétés répondant à des normes strictes de sécurité sont autorisées à utiliser le numéro de votre carte et sa date d'échéance pour effectuer des achats par téléphone (pour réserver un spectacle par téléphone par exemple). Dans certains cas, le commerçant peut aussi vous demander les trois derniers chiffres du numéro figurant sur la piste de signature au verso de votre carte.

Conseil : ne communiquez votre numéro de carte et sa date d'échéance que si vous souhaitez réellement effectuer un achat ou passer une commande. Ne communiquez jamais votre code secret !

Achat sur l'internet

Connaissez-vous ces logos ?





Lorsque vous voulez commander ou acheter sur un site internet, assurez-vous de la présence de ces logos. Ils vous assurent en effet que le site répond aux normes de sécurité de Visa ou MasterCard en matière de paiements en ligne. Via son site, le vendeur vous demandera d'introduire le numéro et l'échéance de votre carte. En outre, en Belgique, vous devrez souvent introduire également les trois derniers chiffres du numéro figurant au dos de votre carte, près de votre signature. Vous vous identifiez ensuite via votre Digipass ou lecteur de carte comme vous le faites avec PC banking. Vous confirmez ainsi votre qualité de titulaire de la carte. Votre achat est confirmé via le site du vendeur.

Vous n'avez pas de contrat PC banking ? La première transaction se déroule normalement mais vous recevez un avis pour vous signaler que, pour vos prochains achats en ligne, vous devrez disposer d'un contrat PC banking.

Pas de logos sur un site ?
Si ces logos ne se trouvent pas sur le site sur lequel vous voulez faire des achats, vous ne bénéficiez pas des mêmes normes de sécurité puisque vous ne devez pas confirmer votre qualité de titulaire de la carte.

Retirer de l'argent liquide

Aux distributeurs automatiques de billets
Le code secret que vous avez choisi à la réception de votre carte vous permet de retirer de l'argent liquide :
- en Belgique, à tous les distributeurs de billets ;
- à l'étranger, aux 850 000 distributeurs automatiques de billets (répartis dans plus de 170 pays) qui affichent les logos Visa ou MasterCard.

En Belgique ou à l'étranger, vous pouvez ainsi retirer jusqu'à l'équivalent de 600 EUR par période de 4 jours.

Dans certaines agences bancaires
Il vous suffit de présenter votre carte et une pièce d'identité pour retirer de l'argent liquide dans les 240 000 agences bancaires qui, à l'étranger, arborent le logo Visa ou MasterCard. Ce service manuel n'est en principe disponible qu'à l'étranger mais certains bureaux de change belges acceptent de le prester.

Vous pouvez retirer jusqu'à l'équivalent :
- de 1 000 EUR par période de 7 jours avec votre carte MasterCard Business, déduction faite de vos éventuels retraits en Belgique dans la même période ;
- du solde disponible sur votre limite de dépenses mensuelle avec votre carte Visa Business.

Frais

Lorsque vous utilisez votre carte pour payer des achats, aucuns frais ne vous sont réclamés :

- ni par le commerçant lors de la transaction, ni sur votre relevé de dépenses mensuel ;
- ni en Belgique, ni à l'étranger ;
  pour les devises étrangères, une marge de change de 1,60 % est incluse dans le cours appliqué ;
- par contre, lorsque vous utilisez votre carte Visa ou MasterCard pour retirer de l'argent liquide, des frais sont facturés. Vous pouvez en prendre connaissance dans la liste des tarifs disponible dans votre agence ou sur www.bnpparibasfortis.be.

Limite de dépenses

Grâce à votre carte Visa ou MasterCard Business, vous disposez d'une limite de dépenses mensuelle prédéterminée qui varie de 2 500 EUR à 250 000 EUR suivant le type de carte.
Si vous exercez votre activité en tant que personne physique, vous pouvez demander un découvert autorisé sur votre compte à vue à usage professionnel.
Si votre demande est acceptée, vous pourrez ainsi plus facilement faire face à des imprévus et simplifier ainsi la gestion journalière de vos finances. Cette facilité permet à votre compte d'afficher pendant un délai ne dépassant pas trois mois un solde négatif jusqu'à maximum 5 000 EUR moyennant le paiement d'intérêts débiteurs.

Conseil : si vous envisagez des dépenses plus importantes que d'habitude, par exemple à l'occasion d'un voyage à l'étranger, contactez votre agence au préalable. Elle pourra vous accorder une augmentation temporaire de votre limite de dépenses mensuelle.

Vérifier le solde disponible

Vous pouvez connaître le solde disponible en vous inscrivant gratuitement au service téléphonique automatique de Bank Card Company (02 205 85 85). La première fois que vous choisirez l'option "informations relatives au solde disponible de votre carte de crédit", il vous sera demandé de choisir et de confirmer un code secret de 5 chiffres, qui ne servira que pour la consultation du solde disponible. Après votre inscription, il vous suffira d'appeler le même numéro de téléphone, de taper votre numéro de carte et votre code secret de 5 chiffres. Le service téléphonique automatique vous donnera le solde disponible. Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8 h 30 a 18 h 00 et le samedi de 9 h 00 à 17 h 00.

Gérer votre budget en souplesse

- Tous les paiements et retraits que vous effectuez avec votre carte Visa ou MasterCard Business sont récapitulés sur votre relevé de dépenses mensuel.

- Le Compte à vue de votre entreprise est débité une fois par mois des dépenses effectuées durant le mois précédent. Il s'écoule en moyenne un délai de trois semaines entre le moment où vous effectuez la transaction et le débit du relevé de dépenses mensuel. Ce délai permet donc à votre entreprise de bénéficier de trois semaines de crédit gratuit.

Comment vos dépenses vous sont-elles facturées ?

Relevé de dépenses

Vous recevez chaque mois un relevé détaillé de vos dépenses effectuées avec votre carte Visa ou MasterCard Business. Il reprend les informations suivantes :

- la date d'expédition du relevé de dépenses ;
- la date de la transaction (paiement ou retrait d'argent liquide) ;
- la nature et le détail de la transaction (nom de l'établissement - ou de son siège social - dans lequel la transaction a été effectuée) ;
- la localité et le pays ;
- le montant de la transaction en devises (le cas échéant) ;
- le montant de la transaction en EUR ;
- le montant total des transactions ;
- la prochaine date de clôture de vos transactions.

Débit du Compte à vue

Le Compte à vue de votre société est automatiquement débité du montant total des transactions 4 jours ouvrables après la date d'expédition de votre relevé de dépenses mensuel. Vous ne devez donc pas effectuer le virement vous-même puisque la banque s'en charge pour vous.

Conseil : lorsque vous recevez votre relevé de dépenses mensuel, vérifiez-le soigneusement à l'aide des tickets que vous aurez conservés.

Remarque :
Si vous n'êtes pas d'accord avec une transaction ou un montant repris sur votre relevé de dépenses mensuel, vous devez le signaler le plus rapidement possible à :

Bank Card Company
Chaussée de Haecht 1442
1130 Bruxelles
Tél. +32 (0)2 205 85 85

- S'il s'agit d'une contestation relative à une opération réalisée en Belgique, il vous suffit de téléphoner au numéro repris ci-dessus.

- Pour une contestation relative à une opération réalisée à l'étranger, vous devez vous adresser par écrit à Bank Card Company. N'oubliez pas de mentionner dans votre lettre le numéro de votre carte Visa ou MasterCard Business et les références de la transaction contestée. Joignez une photocopie du bordereau d'achat.

Attention : il est très important de réagir immédiatement si vous contestez une opération réalisée à l'étranger. Bank Card Company examinera votre plainte dans les meilleurs délais et vous remboursera le cas échéant.

Les autres avantages de votre carte

Une assurance Accidents de voyages

Si vous deviez décéder suite à un accident de transport en commun, faisant partie d'un voyage à l'étranger réglé au moyen de votre carte Visa ou MasterCard Business, vos héritiers recevraient une indemnité pouvant s'élever à 100 000 EUR pour la carte Visa Business Blue et à 200 000 EUR pour les cartes Visa Business Silver et MasterCard Business Silver. Vous pouvez obtenir les conditions générales de cette assurance sur simple demande auprès de votre agence agence ou en nous appelant au numéro 02 433 41 01.

Des avantages exclusifs

Les magasins affiliés à Visa et MasterCard vous proposent régulièrement des réductions ou des conditions avantageuses sur vos achats. Vous profitez d'avantages comparables lors de manifestations sportives ou culturelles pour lesquelles Visa et MasterCard ont négocié des conditions de faveur avec les organisateurs. Ces avantages vous sont octroyés si vous payez votre réservation avec votre carte Visa ou MasterCard Business.

Conseil : consultez toujours le feuillet d'information qui accompagne votre relevé de dépenses mensuel. Il reprend l'ensemble des offres dont vous pouvez bénéficier à des conditions avantageuses grâce à votre carte. Vous pouvez également prendre connaissance de ces offres en avant-première par e-mail. Il vous suffit de vous inscrire à la "BCC Newsletter" sur le site www.monavantage.be.

L'avantage exclusif de la carte 'Business Silver'

Le Service assistance confort

Il s'agit d'un ensemble de prestations assurées automatiquement en faveur du titulaire de la carte Visa ou MasterCard Business Silver domicilié et résidant habituellement en Belgique, et des membres de sa famille vivant sous le même toit.

Le Service assistance confort vous est assuré à partir de 10 km de votre domicile et dans le monde entier, tant pour vos déplacements privés que professionnels (excepté pour des activités techniques). Vous pouvez y faire appel 24h/24, au n° **+32 (0)2 550 04 00**.

Le Service assistance confort comprend notamment des interventions à l'étranger en cas de :
- rapatriement ;
- perte ou vol de bagages ou documents d'affaires ;
- perte ou vol de la carte Visa ou MasterCard Business Silver ;
- voyage retardé de plus de 4 heures.

Vous pouvez obtenir le certificat détaillant le Service assistance confort auprès de votre agence ou en nous appelant au numéro 02 433 41 01.

Quelques consignes de sécurité

Votre carte Visa ou MasterCard Business est un moyen de paiement très sûr pour peu que vous observiez quelques règles de sécurité.

À propos de votre code secret

Lorsque votre agence vous a remis votre carte, vous avez dû choisir un code secret à 4 chiffres. Il est indispensable pour retirer de l'argent liquide aux distributeurs automatiques de billets. Peu à peu, il remplace aussi votre signature lors d'achats chez les commerçants.

Quelques conseils :

- Ne notez nulle part votre code secret au risque d'engager votre responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte avec le code.
- Vous pouvez modifier ce code secret (notamment si vous pensez que quelqu'un a pu en prendre connaissance) sur tous les distributeurs de billets.
- Après 3 essais erronés, l'usage de la carte à l'aide du code secret est rendu impossible. Si, par la suite, vous vous souvenez de votre code, vous pouvez faire régulariser votre carte par votre agence.
- Si vous ne vous rappelez plus votre code secret, rendez-vous dans votre agence qui vous permettra d'en choisir un nouveau.

En cas de perte ou de vol

En cas de perte ou de vol de votre carte Visa ou MasterCard Business, téléphonez sans délai à Card Stop au muméro **+32 (0)70 344 344**.

Ce service, accessible de jour comme de nuit, se chargera immédiatement de bloquer votre carte.



Déclarez ensuite la perte ou le vol aux autorités de police locales dans les 24 heures. Demandez une copie du procès-verbal ou ses références complètes.

Une nouvelle carte Visa ou MasterCard Business sera rapidement mise à votre disposition dans votre agence.

Conseil : si vous avez une ou plusieurs domiciliations de paiement liées à votre carte Visa ou MasterCard Business, n'oubliez pas de communiquer le numéro de votre nouvelle carte.

Attention :

- Si vous constatez des transactions frauduleuses sur un de vos relevés de dépenses mensuels, vous devez les contester immédiatement auprès de Bank Card Company. Faites-le de préférence par écrit et conservez une copie de votre lettre.
- Bank Card Company vous adressera un document à compléter et à lui retourner. Nos conditions particulières limitent votre responsabilité à 150 EUR pour l'ensemble des opérations frauduleuses effectuées avant votre appel et vous couvrent à 100 % pour les opérations effectuées après votre appel. BNP Paribas Fortis a mandaté Bank Card Company pour vous rembourser le montant des utilisations frauduleuses (moins la franchise de 150 EUR éventuelle) après réception du document que vous aurez complété.
- Vous resterez néanmoins responsable des opérations effectuées avant votre appel s'il s'avère que vous avez agi avec négligence grave ou que vous n'avez pas accompli les formalités décrites ci-dessus.

Important pour votre sécurité

- Signez immédiatement votre carte de crédit à l'endroit prévu au verso.
- Conservez votre carte sur vous ou en lieu sûr.
- Détruisez les cartes arrivées à échéance. De même, dès réception d'une nouvelle carte, détruisez l'ancienne.
- Votre code secret doit rester secret; ne le communiquez à personne; ne le notez nulle part.
- Composez toujours votre code secret à l'abri des regards indiscrets.
- Choisissez un nouveau code secret si vous croyez qu'un tiers a pu en prendre connaissance.
- Conservez vos tickets de paiement et de retrait. Vérifiez toujours dès réception vos relevés de cartes de crédit. Signalez immédiatement toute anomalie à Bank Card Company.
- Dans la mesure du possible, ne perdez pas votre carte de vue lorsque vous payez chez un commerçant.
- Notez le numéro de téléphone de Card Stop + 32 (0)70 344 344 dans votre agenda et appelez immédiatement ce numéro en cas de perte ou de vol de votre carte ou si celle-ci a été retenue par un distributeur automatique de billets.

Quelques informations pratiques

Votre carte est renouvelée automatiquement

Votre carte Visa ou MasterCard Business est valable jusqu'à la fin du mois mentionné au recto de celle-ci. Une nouvelle carte sera disponible dans votre agence dans le courant du dernier mois de validité de votre carte actuelle. Vous en serez averti via un avis joint à vos extraits de compte. Dès que votre nouvelle carte a été utilisée, l'ancienne est automatiquement désactivée chez Bank Card Company. Veillez à remettre l'ancienne carte à votre agence ou à la détruire immédiatement.

Un conseil : avant de partir à l'étranger, vérifiez toujours la date d'échéance de votre carte.

Vous…	Adressez-vous à…
• avez changé d'adresse • voulez augmenter votre limite de dépenses • avez oublié votre code secret • avez une carte qui ne fonctionne plus	votre agence
Vous voulez… • connaître le solde disponible de votre dépenses • obtenir une copie d'un relevé de vos dépenses mensuel • contester une transaction	**Adressez-vous à…** Bank Card Company Chaussée de Haecht 1442 1130 Bruxelles Tél. : 02 205 85 85



Un conseil ?
Une information ?
Une opération ?

BNP Paribas Fortis
est à votre disposition.



Passez en agence
(sur rendez-vous,
lu-ve jusqu'à 19 h ; sa 9-12 h)



Appelez-nous au 02 433 41 01
(lu-ve 7-22 h ; sa 9-17 h)



Surfez sur
www.bnpparibasfortis.be
(7 jours sur 7, 24 h sur 24)

BNP Paribas Fortis est la dénomination commerciale de Fortis Banque sa, inscrite et agissant comme agent d'assurance sous le n° CBFA 25.879 A pour AG Insurance sa.

BNP Paribas Fortis distribue les produits d'assurance d' AG Insurance.

Fortis Banque sa
Montagne du Parc 3
1000 Bruxelles
RPM Bruxelles
TVA BE0403.199.702
CBFA n° 25.879 A

AG Insurance sa
Bd E. Jacqmain 53
1000 Bruxelles
RPM Bruxelles
TVA BE0404.494.849
CBFA n°0079

E.R. : Francis Peene, Fortis Banque sa, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles
IF9116 I 05-2010 I 12385



Cette brochure a été imprimée sur du papier recyclé à 100 % portant l'écolabel européen (licence n° Dk/11/1).



La banque et l'assurance d'un monde qui change